

PERANCANGAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN PADA STORE MISCHIEF DENGAN MENGGUNAKAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*

PERANCANGAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN PADA STORE MISCHIEF DENGAN MENGGUNAKAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT*

Romy Seftivani Anggita Putri¹, Dr.Ir. Yati Rohayati,M.T², Sari Wulandari, S.T, M.T³

^{1,2,3}Program S1 Teknik Industri, Fakultas Rekayasa Industri, Universitas Telkom

¹romyanggi26@gmail.com, ²yatirohayati@telkomuniversity.ac.id, ³sariwulandariit@telkomuniversity.ac.id

Abstrak

Mischief merupakan merk dari suatu usaha yang memproduksi celana jeans di Indonesia untuk pria dan wanita usia 17 -40 tahun. Mischief saat ini melebarkan bisnisnya dibidang *fashion* berupa jaket, baju, sweaters, sabuk dan topi. Berdasarkan wawancara dengan *chief executife officer* (CEO), Perusahaan memiliki dua sistem penjualan *online* dan *offline*. Perusahaan juga mengembangkan *website* untuk pemasaran dan penjualan produk pada sistem *online*.

Penelitian ini bertujuan untuk merumuskan rekomendasi peningkatan layanan pada store Mischief berdasarkan *True customer needs* yang diperoleh dari hasil penelitian sebelumnya tentang Perancangan Kebutuhan Pelanggan Terhadap Layanan Pada Store Mischief Menggunakan Integrasi Service Quality Dan Model Kano. Penelitian ini menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) untuk menerjemahkan kebutuhan pelanggan kedalam karakter layanan dan kemampuan perusahaan. QFD terdiri dari dua tahap yaitu QFD iterasi yang menerjemahkan *true customer need* menjadi karakteristik teknis. QFD iterasi dua yang menjabarkan dari karakteristik teknis menjadi *critical part*.

Kata Kunci: *Quality Function Deployment* (QFD), karakteristik teknis, *true customer needs*, *critical part*.

Abstract

Mischief is a brand of a business that produces jeans in Indonesia for men and women aged 17-40 years. Mischief is currently expanding his business in the field of fashion in the form of jackets, clothes, sweaters, belts and hats. Based on interviews with chief executive officer (CEO), the Company has two sales systems online and offline. The company also develops websites for marketing and selling products in online.

This study aims to formulate recommendations for improving services at Mischief stores based on True customer needs obtained from the results of previous research about Designing Customer Needs on Store Services Mischief Using Service Quality Integration and Canoe Models. This study uses the Quality Function Deployment (QFD) method to translate customer needs into service characteristics and company capabilities. QFD consists of two stages, namely QFD iterations that translate true customer need into technical characteristics. The two iteration QFD which describes the technical characteristics becomes a critical part.

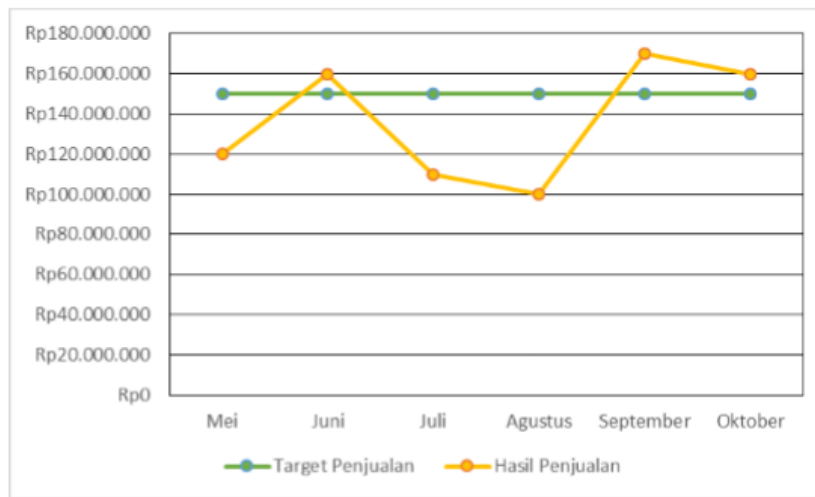
Keywords: *House of Quality, Indonesia Juara, Part Deployment, Quality Function Deployment* (QFD)

1. Pendahuluan

Mischief merupakan merek dari suatu usaha yang memproduksi celana jeans di Indonesia untuk wanita dan pria usia 17 -40 tahun. pada tahun 2006 Mischief didirikan di kota Bandung, tahun 2011 hingga 2015 fokus penjualan berada di wilayah Bandung dan Jakarta menggunakan media *online* berupa *Facebook, Instagram, Twitter*. hingga sekarang, perusahaan selalu mengembangkan sistem yang lebih aktif dalam penggunaan media *online* yang berdampak peningkatan penjualan yang signifikan.

Mischief saat ini melebarkan bisnisnya dibidang *fashion* berupa jaket, baju, sweaters, sabuk dan topi. Perusahaan juga mengembangkan *website* untuk pemasaran dan penjualan produk pada sistem *online*. Saat ini, adanya toko dan *website* maka perusahaan memiliki dua sistem penjualan *online* dan *offline*.

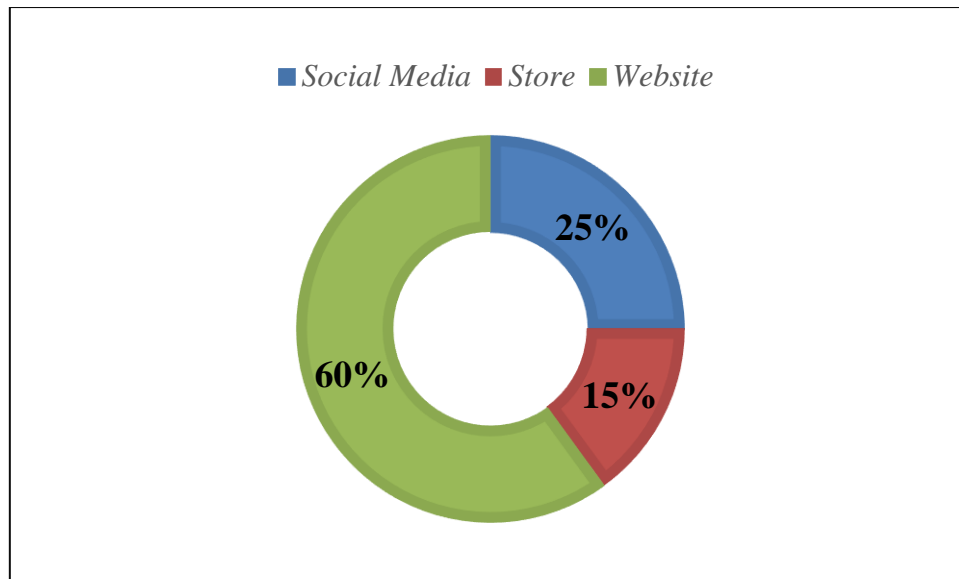
Berdasarkan hasil wawancara dengan *chief executive officer* (CEO) pada tanggal 16 November 2018, diketahui target penjualan dan pendapatan yang diperoleh berdasarkan dua sistem penjualan yaitu *online* dan *offline*. Berikut ini data hasil penjualan *offline* yang terdapat pada Gambar I.1 periode Mei – Oktober 2018.



Gambar 1 Data Hasil Penjualan *Offline* Mischief Periode Mei-Oktober 2018
(Sumber: *Depth Interview* CEO Mischief)

Berdasarkan Gambar I.1 hasil penjualan pada *store* mischief bersifat tidak tetap, dimana target yang ditetapkan bersifat tetap tiap bulannya sebesar Rp 150.000.000. CEO mengetahui bahwa penjualan dengan sistem *online* sudah dimiliki, tetapi penjualan melalui *offline* tetap penting. Pelanggan cenderung lebih tertarik melihat dan membeli produk secara langsung setelah mereka melihat produk tersebut pada *platform (Website)* ataupun *social media*.

Fokus pemecahan masalah terjadi pada layanan *offline* dikarenakan terdapat keluhan dan kendala yang terdapat pada layanan *store*. Pembelian produk melalui *store* memiliki persentase rendah jika dibandingkan dengan *social media* dan *website*. Dapat dilihat pada Gambar I.2 persentase pembelian produk yang terdapat pada *store* Mischief.



Gambar I.2 Persentase Pembelian Produk Mischief Denim Bandung
(Sumber: *Depth Interview* CEO Mischief)

Berdasarkan permasalahan yang terjadi, maka dilakukan survei pendahuluan terhadap 12 konsumen Mischief untuk melihat sudut pandang konsumen terhadap kekurangan atas layanan yang diberikan di toko Mischief. berikut merupakan tabel keluhan yang diterima.

Tabel 1 Keluhan terhadap Layanan Toko Mischief

No	Keluhan Konsumen	Persentase
1	Karyawan kurang memahami detail produk	42%
2	Kurangnya petunjuk dalam pengkategorian produk	75%
3	Kurangnya kejelasan informasi perawatan produk	50%
4	Produk sering mengalami tidak ada persediaan	83%
5	Pelayanan karyawan yang kurang interaktif	50%

(Sumber: Hasil Wawancara Konsumen Mischief)

Berdasarkan tabel I.1 didapatkan persentase tersebut dari hasil wawancara *open question* yang dilakukan selama satu minggu, pada rentang tanggal 19 – 23 November 2018. Dapat dilihat bahwa store Mischief memiliki beberapa keluhan dari responden. Hal tersebut membuat pelanggan menilai kualitas layanan yang diberikan belum maksimal. Oleh karena itu, Mischief perlu merancang kualitas layanan *store*.

Berdasarkan dari hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Hilman dengan judul “Perencanaan Kebutuhan Pelanggan Terhadap Layanan pada Store Mischief Menggunakan Integrasi *Service Quality* dan Model Kano” sudah ditemukan TCN tetapi, hasil tersebut belum diolah untuk dijadikan rekomendasi. Sehingga penelitian ini nantinya akan melanjutkan dari hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh saudara Hilman untuk menjawab semua keluhan serta memberikan rekomendasi terhadap keluhan tersebut.

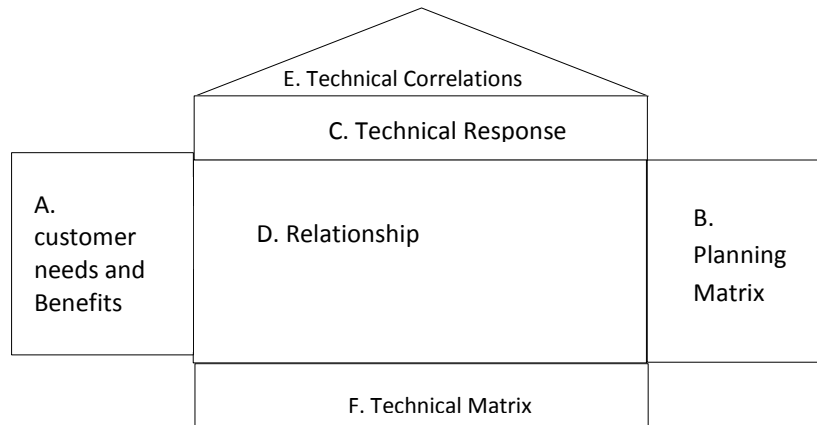
2. Tinjauan Pustaka

2.1 Quality Function Deployment (QFD)

QFD merupakan metodologi terstruktur yang digunakan dalam proses perancangan dan pengembangan produk untuk menetapkan spesifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen, serta mengevaluasi secara sistematis kapabilitas produk dan jasa dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen [1].

2.2 QFD Iterasi Satu

Pada QFD Iterasi Satu, terdapat sebuah matriks yang akan mengonversi Voice of Customer (VoC) ke dalam karakteristik teknis yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan yang disebut dengan House of Quality (HoQ) yang merupakan matriks perencanaan [2].



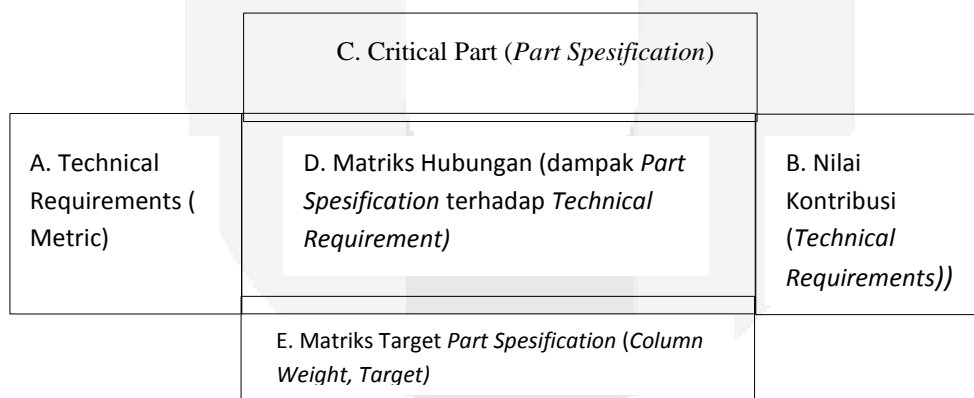
Gambar 2. Matriks *House of Quality*

2.3 Concept Development

Concept development merupakan tahap pengembangan konsep didalam HOQ fase 1 yang kemudian diturunkan pada HOQ fase 2 yang bertujuan membantu dalam memperbaiki konsep yang sudah dijalankan agar lebih baik. Bagian ini terdiri dari dua tahapan, yaitu tahap penentuan konsep dan tahap pemilihan konsep. Kualitas yang didasari dengan konsep yang memiliki nilai tinggi akan sukses untuk memuaskan pelanggan dan dipasaran [3]. Untuk pemilihan konsep digunakan metode decision matrices (matriks keputusan) [3].

2.4 QFD Iterasi Dua

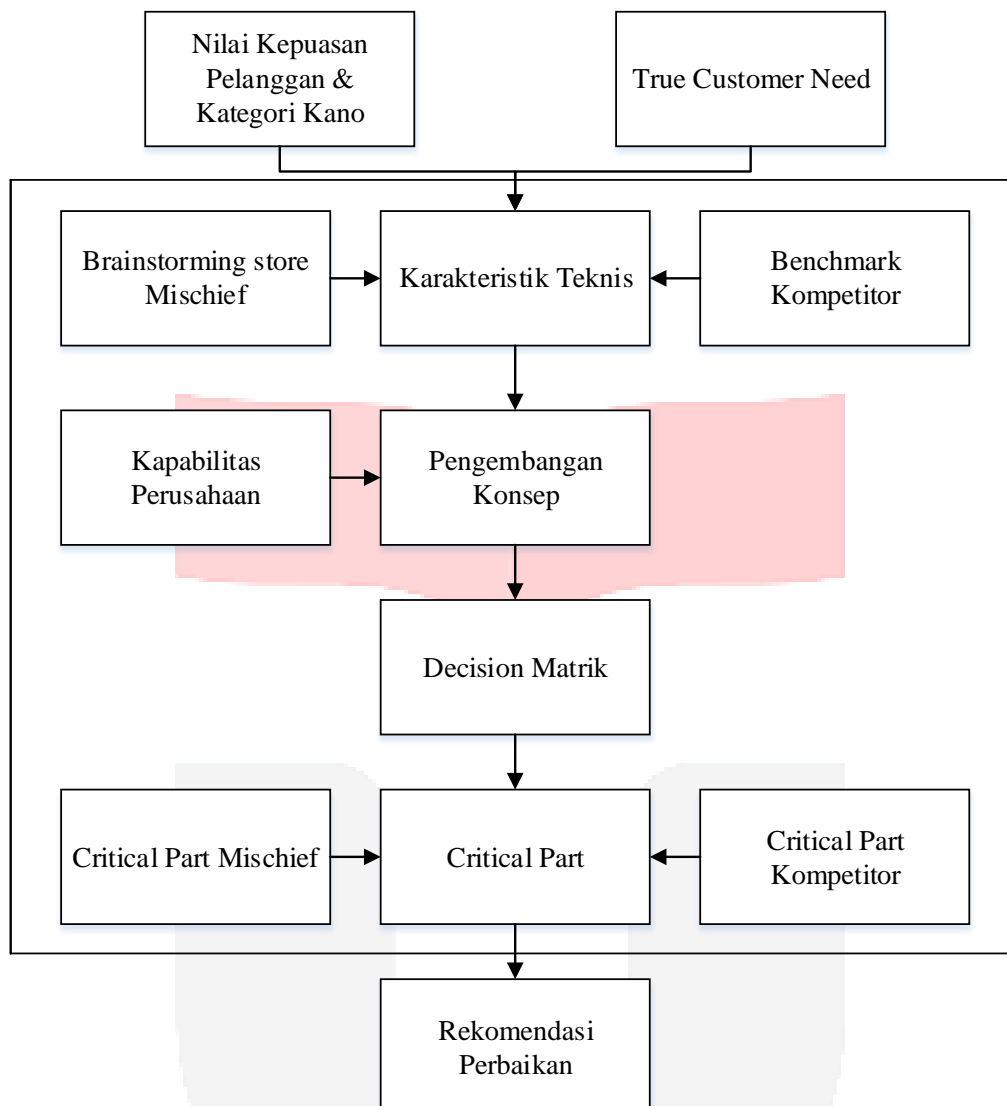
QFD Iterasi dua biasanya disebut *part Deployment*. Berikut merupakan skema QFD Iterasi Dua [2]



Gambar 3. Matriks *Part Deployment*

Sumber : Cohen, 1995)

3. Metodologi Penelitian



Gambar 4. Model Konseptual

Model konseptual yang terdapat pada gambar III.1 menjelaskan bahwa tahap pertama dalam melakukan penelitian adalah memperoleh true customer needs yang sudah dilakukan oleh penelitian sebelumnya oleh Hilman (2019) dengan menggunakan *integrasi Service Quality* dan Model Kano. Pada tahap ini, diperoleh Nilai Kepuasan pelanggan dan kategori Kano yang diperlukan guna mencari nilai *adjusted importance*. Kemudian, karakteristik teknis akan dirancang dengan membandingkan kapabilitas eksisting dengan kompetitor.

Tahap kedua adalah pengembangan konsep berupa pemilihan beberapa alternatif yang ada pada beberapa konsep. Pengembangan konsep dilakukan dengan dua tahap, tahap *concept generation* dan tahap *concept selection*. Beberapa konsep alternatif dibuat berdasarkan kemampuan yang dimiliki lalu membandingkan dengan kompetitor dan juga studi pustaka yang terkait dengan penelitian ini. Setiap konsep pengembangan akan dipilih melalui pemberian nilai bobot dengan metode *decision matrices*.

Tahap ketiga yaitu matriks *HOQ* fase 2 yang bertujuan untuk menentukan critical part. *Critical part* didapatkan dari hasil gabungan karakteristik teknis yang berada pada QFD Iterasi Satu dengan hasil *Concept /development* yang sudah ditentukan. Selanjutnya menentukan *critical part* yang menjadi prioritas yang diolah pada QFD Iterasi Dua dan dihasilkan beberapa *critical part* yang akan dikembangkan untuk tahap rekomendasi dengan memperhatikan kemampuan perusahaan serta kompetitor sebagai *benchmark* nya. Hasil akhir *critical part* yang diprioritaskan akan menjadi rekomendasi akhir pada penelitian ini.

4. Pembahasan

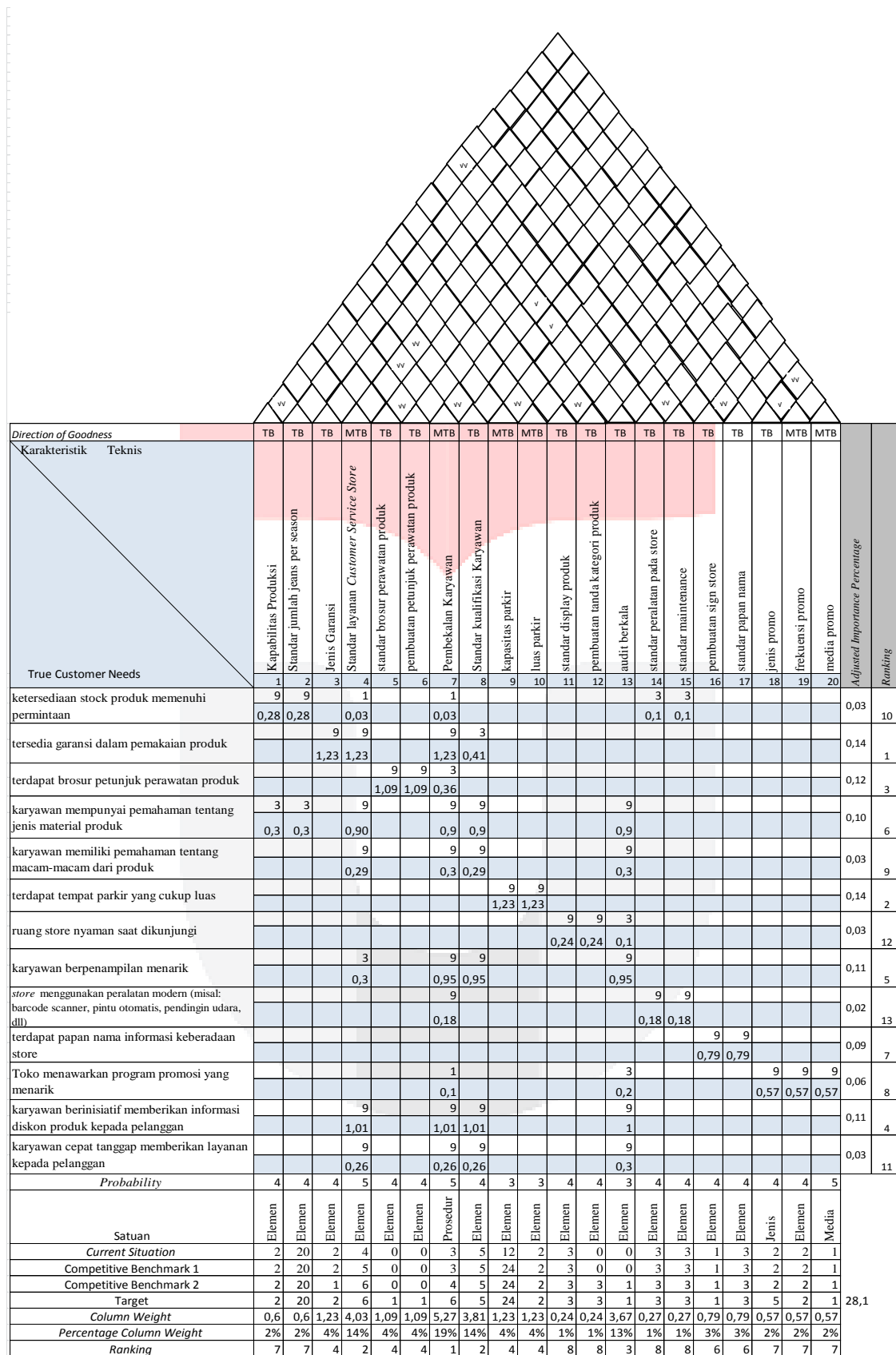
Tahap pertama yaitu memperoleh data berdasarkan penelitian sebelumnya menggunakan metode Kano dan integrasi *Service Quality* yang akan digunakan sebagai data input untuk penelitian.

Tabel 2. Data TCN, NKP dan Kategori Kano

No	<i>True Customer Needs</i>	NKP	Kategori kano
1	ketersediaan stock produk memenuhi permintaan	-1,64	M
2	tersedia garansi dalam pemakaian produk	-1,82	A
3	terdapat brosur petunjuk perawatan produk	-1,61	A
4	karyawan mempunyai pemahaman tentang jenis material produk	-1,33	A
5	karyawan memiliki pemahaman tentang macam-macam dari produk	-0,86	O
6	terdapat tempat parkir yang cukup luas	-1,82	A
7	ruang store nyaman saat dikunjungi	-1,46	M
8	karyawan berpenampilan menarik	-1,39	A
9	store menggunakan peralatan modern (misal: barcode scanner, pintu otomatis, pendingin udara, dll)	-1,04	M
10	terdapat papan nama informasi keberadaan store	-1,17	A
11	Toko menawarkan program promosi yang menarik	-1,68	O
12	karyawan berinisiatif memberikan informasi diskon produk kepada pelanggan	-1,49	A
13	karyawan cepat tanggap memberikan layanan kepada pelanggan	-1,55	M

Mengidentifikasi karakteristik teknis diperlukan data *true customer needs*. Karakteristik Teknis didapatkan dari identifikasi 13 TCN dengan cara diskusi dengan pihak Mischief dan PMP Denim sebagai kompetitor. Kemudian dilakukan pengolahan dengan HoQ dan dilanjutkan dengan prioritas pengembangan konsep, metode *decision matrices* digunakan untuk tahap pemilihan konsep. Pada *decision matrices* terdapat 3 konsep, konsep A yaitu konsep referensi yang didapatkan dari konsep eksisting Mischief. Konsep B merupakan konsep yang diperoleh dari eksisting kompetitor. Konsep c yaitu gabungan dari hasil diskusi dan membandingkan dengan kompetitor. Hasil identifikasi didapatkan dua puluh karakteristik teknis dan delapan prioritas perbaikan.

Karakteristik teknis prioritas akan dibuat acuan menjadi *critical part*, didapatkan lima belas *critical part* yang didapatkan dari hasil *brainstorming* dengan pihak Mischief dan *benchmarking* dari pihak kompetitor. Kemudian akan dipilih *critical part* prioritas yang nantinya hasil tersebut akan digunakan sebagai rekomendasi untuk peningkatan kualitas.



Gambar 5. QFD Iterasi Satu

Tabel 3. Matriks Penilaian Konsep

Kriteria Seleksi	Konsep A	Konsep B	Konsep C
Efektifitas	0	-	+
Efisiensi	0	0	+
Kelayakan	0	0	+
Kemudahan untuk direalisasikan	0	+	0
Perkiraan kebutuhan biaya	0	+	-
Jumlah +	0	2	3
Jumlah 0	5	2	1
Jumlah -	0	1	1
Total	0	1	2
Peringkat	3	2	1
Lanjutkan	Tidak	Tidak	Ya

Berdasarkan Tabel 3 konsep C memiliki peringkat tertinggi dibandingkan dengan konsep lainnya, maka konsep ini akan dikembangkan untuk menghasilkan *critical part* pada QFD iterasi dua.

Direction of Goodness		MTB	MTB	TB	TB	MTB	TB	TB	TB	MTB	TB	MTB	TB	TB	MTB	TB	Adjusted Importance Percentage
Part	Critical	pematangan karyawan	pengetahuan karyawan dan SOP interaksi	brostur designer	konsep tampilan	konten	Jatah makan karyawan	Reward employee	atribut karyawan	Kapabilitas Parkir	Material sign	Sign Designer	pengecekan karyawan	penilaian pekerja	Media Digital	promosi secara fisik	
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
standar layanan Customer Service Store		9	9				0,43	0,43	0,43								0,143
standar brosur perawatan produk				9	9	9											0,039
pembuatan petunjuk perawatan produk				9	9	9											0,039
pembekalan karyawan		3	3				9	9	9				3	3			0,187
kapasitas parkir		0,562	0,562				1,69	1,7	1,7				0,56	0,562			0,044
pembuatan tanda kategori p					3					0,39		9	9				0,010
audit berkala		9	9										9	9			0,131
jenis promosi		1,175	1,175										1,18	1,175			0,020
Probability		4	4	4	5	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	
Satuan		waktu	Prosedur	Elemen	konsep	Elemen	Prosedur	Elemen	Prosedur	Meter	Elemen	Elemen	Elemen	Elemen	Elemen	Elemen	
Current Situation		1	6	0	0	0	1	0	1	25	0	0	0	0	2	2	
Competitive Benchmark 1		1	6	0	0	0	1	0	1	50	0	0	0	0	2	2	
Competitive Benchmark 2		1	7	0	0	0	1	1	1	100	3	1	1	1	2	2	
Target		2	7	1	1	2	1	2	1	100	3	1	1	1	2	2	
Column Weight		3,0	3,0	0,70	0,73	0,70	2,12	2,12	2,12	0,39	0,09	0,09	1,74	1,74	0,18	0,18	
Percentage Column Weight		16%	16%	4%	4%	4%	11%	11%	11%	2%	0,46%	0,5%	9%	9%	1%	1%	
Ranking		1	1	4	4	4	2	2	2	5	8	7	3	3	6	6	

18,9

Gambar 6. QFD Iterasi Dua

Hasil identifikasi menghasilkan lima belas *critical part* dan sebelas prioritas *critical part*. *Critical part* yang didapatkan yaitu pematangan karyawan, pengetahuan karyawan dan SOP interaksi, brostur designer, konsep tampilan, konten, *reward employee*, kapabilitas parkir, material sign, sign designer, pengecekan karyawan, penilaian pekerja, media digital

5. Kesimpulan

1. Kesimpulan dari hasil penelitian didapatkan delapan prioritas karakteristik teknis dari dua puluh karakteristik teknis. Kemudian delapan karakteristik teknis diolah menggunakan metode QFD dan didapatkan sebelas prioritas *critical part* dari lima belas *critical part*. Terdapat dua belas rekomendasi akhir yang ditentukan. Rekomendasi tersebut adalah pematangan karyawan, pengetahuan karyawan dan SOP interaksi, brosur designer, konsep tampilan, konten, *reward employee*, kapabilitas parkir, material *sign*, *sign designer*, pengecekan karyawan, penilaian pekerja. Kumpulan perbaikan yang direkomendasikan untuk meningkatkan layanan pada *store Mischief*.
 1. Standar layanan *customer service store*
 - a. Pematangan Karyawan
karyawan akan diberikan masa *trainee* belajar tentang *customer service*, SOP saat transaksi, pembelajaran tentang produk-produk yang dijual. masa percobaan karyawan diperpanjang selama 2 bulan
 - b. Pengetahuan karyawan dan standar operasional
Penambahan elemen kerja yang dilakukan sesuai dengan keadaan yang terjadi diantaranya:
 1. karyawan menyambut konsumen
 2. karyawan membaca situasi konsumen ingin membeli atau melihat-lihat saja
 3. setelah itu karyawan menanyakan produk yang ingin di cari
 4. karyawan membantu menemukan produk yang sedang di cari
 5. karyawan menjelaskan produk kepada konsumen
 6. karyawan melayani transaksi
 7. karyawan mengucapkan perpisahan dan terimakasih kepada konsumen
 2. Standar brosur perawatan produk
 - a. Brosur *designer*
Pembuatan brosur produk yang menarik menggunakan seorang *designer* yang profesional (dilakukan perekrutan untuk karyawan atau pekerja kontrak) terlihat dari karya yang dibuat , memperpadukan warna dan tulisan yang mudah dipahami.
 - b. Konsep tampilan
konsep tampilan pada brosur menggunakan bahan art paper dengan ukuran A4
3. Pembuatan petunjuk perawatan produk
 - a. Konten
konten yang ada pada brosur mengenai cara perawatan celana jeans baik dari segi pencucian cara menyetrika maupun tempat penyimpanan.
4. Pembekalan karyawan
 - a. *Reward employee*
karyawan yang memiliki kinerja yang baik, disiplin akan mendapatkan hadiah hadiah uang cash atau liburan hal ini bertujuan untuk menunjang rasa semangat dan kedisiplinan yang tinggi.
5. Kapasitas parkir
 - a. Kapabilitas parkir
Mischief perlu menyediakan penambahan area parkir
6. Pembuatan tanda kategori produk
 - a. Material *sign*
art paper yang sudah di laminasi digunakan untuk melapisi kayu MDF
 - b. *Sign designer*
dibutuhkan *designer* yang kompeten untuk membuat tampilan yang menarik. Dilihat dari portofolio yang dimiliki.
7. Audit berkala
 - a. Pengecekan karyawan
dibutuhkan pengecekan penampilan, kerapian dan kebersihan sebelum toko di buka
 - b. Penilaian pekerja
membuat lembaran penilaian yang dilakukan 1 bulan sekali . penilaian dibutuhkan untuk mengontrol kinerja karyawan sudah sesuai prosedur atau belum.

Daftar Pustaka

- [1] Cohen, L. (1999). Quality Function Deployment: How to Make QFD Work for You. Massachusetts: Addison Wesley Publishing Company

- [2] Cohen, Lou. (1995). Quality Function Deployment : How to Make QFD Work for You. Massachussets : Addison Wesley Publishing Company.
- [3] Ulrich, K. T. & Eppinger, S. D. (2012). Product Design and Development: Fifth Edition. McGraw-Hill.

